

Звіт
про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, що
надаються Комунальною установою «Будинок нічного
перебування» Криворізької міської ради

м. Кривий Ріг

08.04.2021

На виконання Постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», розпорядження міського голови від 26.02.2021 №41-р «Про створення тимчасової комісії з проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, що надаються Комунальними установами «Будинок милосердя», «Будинок милосердя «Затишок», «Будинок нічного перебування», «Центр соціальної реабілітації дітей з інвалідністю» Криворізької міської ради, та затвердити її склад» тимчасовою комісією проведено моніторинг якості надання соціальних послуг, наданих протягом 2020 року Комунальною установою «Будинок нічного перебування» Криворізької міської ради (надалі – КУ «БНП» КМР, установа, заклад).

КУ «БНП» КМР є закладом соціального захисту, який утворено для ночівлі (розміщення на ніч) бездомних осіб. Установа розрахована на 60 осіб та надає послуги з тимчасового притулку бездомним особам, які досягли 18 років, у тому числі особам, звільненим з місць позбавлення волі, та які на законних підставах проживали і після втрати прав на житлові приміщення проживають на території України, на підставі їх звернення та документів, що посвідчують особу (за наявності).

У разі звернення до установи безпритульних дітей, вони у супроводі працівника закладу направляються до притулку для дітей служби у справах дітей.

Якщо до установи звернулися бездомні особи з дітьми, діти направляються до притулку лише за згодою батьків. У разі незгоди особи приймаються з дітьми на три доби з негайним повідомленням служби у справах дітей Криворізької міської ради, Криворізького міського центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді та відділу кримінальної міліції у справах дітей Покровського районного відділу Криворізького міського управління ГУМВС України в Дніпропетровській області.

У разі звернення до установи осіб з інвалідністю, громадян похилого віку щодо направлення їх до інтернатних закладів, установа взаємодіє з органами праці та соціального захисту населення.

У разі звернення окремих категорій населення, які опинилися в скрутному життєвому становищі та потребують соціального захисту, установа надає їм відповідні соціальні послуги.

Заклад діє на території міста з 1995 року, є бюджетною (неприбутковою) установою. Засновником установи та власником її майна є територіальна громада міста Кривого Рогу в особі Криворізької міської ради.

Під час проведення оцінки якості соціальних послуг застосовувались наступні показники:

- адресність та індивідуальний підхід;
- результативність (рівень задоволеності соціальними послугами), своєчасність термінів виконання послуг;
- доступність та відкритість інформації про соціальні послуги, умов та порядку їх отримання;
- повага до гідності отримувачів соціальних послуг, професійність соціальних працівників.

Застосовувались наступні методи оцінки якості: вивчення документації, у тому числі особових справ отримувачів послуг, статистична звітність, інформація про діяльність комунальної установи, інформаційні заходи, обстеження умов перебування в установі, проводились: бесіди/співбесіди з працівниками установи, анкетоване опитування клієнтів установи.

Установа надає послуги соціального характеру, а саме:

- соціально-побутові (забезпечення ліжко-місцем, користування душем, збереження речей, документів тощо);
- організаційну допомогу громадянам у відновленні документів;
- реєстрацію переважного місця перебування бездомних осіб за юридичною адресою установи відповідно до діючого законодавства;
- консультативні та інформаційні послуги клієнтам щодо можливості їх реінтеграції;
- з питань побутового влаштування, працевлаштування тощо;
- соціально-медичні (перша медична допомога; первинний медичний огляд; організація консультації лікаря, направлення для обстеження в заклади охорони здоров'я за місцем територіального розташування; сприяння, за потреби, у направленні на лікування до стаціонарних лікувальних закладів).

Під час надання ліжко-місця установа забезпечує клієнтів:

- комплектом постільної білизни;
- одягом, взуттям (при наявності благодійної допомоги);
- разовим харчуванням згідно з Порядком забезпечення талонами на безоплатне харчування.

Послуга з надання притулку бездомним особам (надалі – соцпослуга)

включає надання допомоги клієнтам упродовж терміну, необхідного для надання їм притулку (упродовж 6 місяців), спрямована на зменшення чисельності таких громадян на вулицях шляхом розміщення їх на ніч та поступове повернення до самостійного повноцінного життя.

Час перебування клієнтів в установі встановлено з 19.00 год. до 7.00 год. Під час складних погодних умов та в інших випадках за наказом директора час перебування громадян в установі може змінюватися

З метою зменшення кількості осіб, які ночують на вулицях міста установою один раз на тиждень здійснюється соціальне патрулювання.

Для здійснення соціального патрулювання в КУ «Будинок нічного перебування» створена група, яка діє у порядку, визначеному наказом Міністерства соціальної політики України від 19.07.2011 № 283. До складу групи соціального патрулювання входять соціальний працівник та медична сестра установи, представник райвідділу органу внутрішніх справ, представники благодійних організацій за згодою. За 2020 рік проведено 28 рейдів, виявлено 31 особу. Роздано 157 листівок з інформацією про розташування та умов перебування в установі.

За 2020 рік Центром обліку бездомних осіб обліковано 568 осіб, з яких: 127 осіб, місцем реєстрації яких визначено юридичну адресу установи, а інші користуються послугами без реєстрації місця проживання. На кожну особу заведено особову справу, що включає анкету первинного оцінювання, індивідуальний план надання соціальної послуги «надання притулку бездомним особам», договір про надання комунальною установою соціальних послуг.

Бездомні особи забезпечуються ліжко-місцем. Особи, звільнені з місць позбавлення волі, особи з інвалідністю, похилого віку, такі, що не мають доходу, забезпечуються талонами на безкоштовне харчування (за дні перебування в закладі у кількості не більше ніж 30 талонів упродовж року). У 2020 році було видано 807 талонів.

Періодично, 1-3 рази на тиждень, мешканці установи забезпечуються безкоштовними обідами від благодійних та релігійних організацій (зокрема, Українська православна церква, протестантські церкви, приватні особи).

Протягом 2020 року установа від підприємців отримала благодійну допомогу у вигляді харчових продуктів швидкого приготування (1404 пачки), установою закуплено 2926 пачок. Усього видано 4330 пачок.

Мешканці установи забезпечуються, в разі потреби, одягом та взуттям, бувшим у користуванні, які надходять у вигляді гуманітарної допомоги від мешканців міста.

Для визначення індивідуальних потреб в отриманні соціальних послуг створено мультидисциплінарну команду КУ «БНП» КМР у складі фахівця із

соціальної роботи, соціального працівника, медичної сестри.

Оцінка якості соціальних послуг визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання установою соціальних послуг.

Адресність та індивідуальний підхід (90% - статус «добре»)

Згідно з індивідуальними планами визначено потреби в соціальних послугах за зверненнями громадян на 90%. Всі особові справи клієнтів містять індивідуальні плани надання соціальних послуг (надання ліжко-місця, збереження речей та документів, надання соціально-побутових послуг, соціальна адаптація). Індивідуальні плани надання соціальних послуг, склалися й узгоджувалися з кожним отримувачем соціальної послуги.

Результативність, своєчасність термінів виконання послуг (90% - статус «добре»)

Рішення про надання соціальної послуги приймається відразу з моменту звернення клієнта (подання заяви) з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соцпослуги.

За результатами визначення потреб клієнта складається індивідуальний план надання соціальних послуг. Через місяць соціальним працівником проводиться повторне визначення індивідуальних потреб клієнта з метою коригування індивідуального плану. Надалі визначення індивідуальних потреб в отриманні соціальної послуги здійснюється за потреби.

Протягом 10 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір з клієнтом про її надання. Терміни надання послуги відповідають зазначеним у договорі.

Згідно з проведеним опитуванням, 91% підопічних задоволені рівнем надання соціальних послуг, що відображається позитивними змінами в емоційному, психологічному та фізичному стані клієнтів у процесі надання соціальних послуг порівняно з періодом, коли такі послуги не надавались. Скарг стосовно надання соціальних послуг від клієнтів не надходило.

Доступність та відкритість (70% - статус «задовільно»)

Комунальна установа розташована в доступному місці, на березі річки Саксагань, поряд з житловими будівлями, лікарнею, транспортне сполучення розвинене.

У будівлі 11 кімнат для проживання підопічних (від 3 до 14 осіб у кімнаті) та 2 кімнати ізолятору (на 4 ліжко-місця), 2 кімнати приймально-карантинного відділення (на 9 ліжко-місць). Є 2 душеві кімнати, 4 туалети для підопічних, пральня.

Будівля відремонтована частково: встановлено металопластикові вікна, обладнані каналізаційна, водопровідна та опалювальна системи. Частково проведено косметичний ремонт жилих кімнат, замінено аварійне освітлення 2-го поверху будівлі.

Проводиться постійна робота по покращенню умов перебування клієнтів в установі.

З метою своєчасного реагування на звернення громадян щодо виявлення на вулицях міста бездомних осіб в установі працює телефон гарячої лінії: 097 391 44 98.

На момент проведення оцінки якості соціальних послуг відсутні інформаційні стенди щодо порядку надання, умов та змісту соціальних послуг.

Будівля установи не обладнана пандусом, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність соціальних працівників (100% - статус «добре»)

За наслідками опитування отримувачі соціальних послуг задоволені роботою працівників комунальної установи.

Працівники закладу коректно ставляться до клієнтів під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману під час виконання службових обов'язків (згідно з договором про надання соціальних послуг). Випадків порушення умов договору не виявлено.

При поселенні до установи клієнти проходять медичний огляд.

Здійснюються заходи щодо дотримання правил протипожежної безпеки.

У кімнатах, де проживають підопічні, дотримується температурний режим.

Станом на 08.04.2021 клієнти можуть перебувати в установі цілодобово та не переведені на умови ночівлі (розміщення на ніч).

Територія, на якій знаходиться будівля комунальної установи, приведена в належний санітарний стан. Прибирання території проводиться постійно.

Працівники закладу володіють необхідними знаннями й навичками, що відповідають кваліфікаційним вимогам.

Від отримувачів соціальних послуг скарг на дії працівників установи не надходило.

Шкала оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювались статуси, які переважали)

Показники якісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	▼	-	-
Результативність	▼	-	-
Своєчасність	▼	-	-
Доступність	-	▼	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	▼	-	-
Професійність	▼	-	-

Показники кількісні	Від 0 % до 20 %	Від 21 % до 50%	Від 51% до 100%
Кількість скарг та результат їх розгляду	▼	-	-

Оцінка якості соціальних послуг в цілому

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
«добре»	продовжувати роботу з установою
«задовільно»	розповсюджувати інформаційні буклети про діяльність установи в місцях потенційного перебування безхатків, ознайомити клієнтів установи з порядком подання і розгляду скарг. Розглянути питання щодо можливості встановлення пандусу для забезпечення потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями.

«незадовільно»	розмістити інформаційний стенд з актуальною інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, з урахуванням Методичних рекомендацій щодо інформування населення про соціальні послуги, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 28.10.2014 №828.
----------------	--

Висновок: загальний статус показників надання соціальних послуг установою «добре».

Рекомендації щодо покращення роботи Комунальної установи «Будинок нічного перебування» Криворізької міської ради у наданні соціальних послуг:

- проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасний та результативний розгляд скарг і звернень від клієнтів установи;
- вживати заходи по зміцненню матеріально-технічної бази установи, в тому числі шляхом залучення інвестицій, участі у грантових конкурсах, Конкурсі «Громадський бюджет» тощо;
- активізувати роботу з Криворізьким міськрайонний центром зайнятості щодо сприяння у працевлаштуванні бездомних осіб;
- покращити взаємодію з благодійними організаціями, фондами щодо надання допомоги бездомним особам;
- створити інтернет сторінку в соціальній мережі Facebook;
- забезпечити розміщення на інформаційному стенді актуальної інформації;
- вивчати досвід роботи аналогічних установ інших міст України.

Заступник голови комісії



Н. АНТОНЕНКО

Секретар комісії



Ю. КУЛИК